

**CENTRO DIURNO ALZHEIMER DI VILAFRANCA  
IN LUNIGIANA**



**Edizione Febbraio 2024**



## Carta dei Servizi – Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### SOMMARIO

<b>OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	.....
<b>PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' DELLA SALUTE</b>	.....
CENNI STORICI SDS LUNIGIANA	.....
I PRINCIPI FONDAMENTALI	.....
<b>CENTRI DIURNI ALZHEIMER</b>	.....
DESTINATARI DEL SERVIZIO	.....
FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO	.....
ASSETTO ORGANIZZATIVO E ORGANIGRAMMA	.....
SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	.....
GIORNATA TIPO	.....
<b>PROCEDURA PER L'ACCESSO AL SERVIZIO</b>	.....
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	.....
TARIFFE DELLE PRESTAZIONI	.....
<b>STRUMENTI E FORME DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	.....
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	.....
I RECLAMI E SUGGERIMENTI	.....
STANDARD DI QUALITÀ	.....
<b>CARTA DEI DIRITTI E DOVERI</b>	.....
DIRITTI DELL'UTENTE	.....
DOVERI DELL'UTENTE	.....
<b>INFORMAZIONI UTILI</b>	.....
GESTIONE E CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI	.....
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	.....
RISPETTO DELLE NORMATIVE SPECIFICHE	.....
CONTATTI	.....

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è:

- **È uno strumento di conoscenza** per capire come sono organizzati i centri diurni, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto e chi sono i responsabili.
- **È uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani.
- **È uno strumento di tutela** per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona e chiarezza sugli obblighi a cui si deve conformare.
- **È uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra SDS Lunigiana, il gestore dei servizi e i suoi destinatari.

I valori di riferimento ispiratori della presente Carta dei Servizi su cui si basa la filosofia dell'Azienda ed ai quali l'intera organizzazione deve costantemente far riferimento, sono i seguenti:

- **rispetto dei diritti dell'utente**
- **corretto utilizzo delle risorse umane**
- **efficienza ed efficacia dell'organizzazione**

I centri intendono dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La presente Carta dei Servizi, salvo modifiche, è valida fino al successivo rinnovo.

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' DELLA SALUTE

#### CENNI STORICI SDS LUNIGIANA

Le società della Salute (SdS), integrando i servizi e le attività di Comuni e Aziende Sanitarie, lavorano per offrire alle persone risposte unitarie ai bisogni socio sanitari e assistenziali e diventano l'unico interlocutore e porta di accesso ai servizi territoriali. La missione della Società della Salute è collegare l'organizzazione unitaria dei servizi territoriali con le azioni sui determinanti non sociosanitari, forte attenzione viene assegnata agli stili di vita e di promozione della salute. Sulla base dei dati sullo stato della popolazione locale, le SdS descrivono gli obiettivi e programmano gli interventi sociosanitari territoriali per raggiungerli. La conoscenza delle caratteristiche epidemiologiche di un territorio e la partecipazione sono essi stessi fattori importanti per la salute del singolo e della comunità. Ecco perché le Società della Salute hanno attivato percorsi partecipativi e di collegamento con associazioni di volontariato e terzo settore, attraverso i Comitati di partecipazione e le Consulte del terzo settore.

La **SdS Lunigiana** è un consorzio pubblico costituito tra i Comuni della Zona Socio Sanitaria della Lunigiana e l'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Rappresenta una nuova soluzione organizzativa per il governo dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio. La SdS persegue obiettivi di salute e di benessere sociale, favorendo la partecipazione dei cittadini alle scelte in merito ai servizi.

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

---

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

---

#### *Eguaglianza – Appropriata e Personalizzazione dell'assistenza.*

A tutti gli utenti è assicurata l'assistenza di cui necessitano documentata nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) di ciascuna persona.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare vengono adottate tutte le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche di ciascun utente.

#### *Imparzialità.*

Il Centro ispira i propri comportamenti nei confronti degli frequentatori a criteri di obiettività, giustizia, professionalità ed imparzialità; non sono elementi di favore né di discriminazione la razza, il sesso e la religione di ciascun individuo.

#### *Continuità.*

L'erogazione dei servizi che i centri offrono sono continui, regolari e senza interruzioni. Nel caso si verificasse, per eventi fortuiti o causa maggiore, un funzionamento irregolare o l'interruzione di uno o più servizi, la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile. Inoltre, al variare delle condizioni dell'anziano assistito, il Centro propone adeguamenti al piano assistenziale e/o spostamenti in servizi più adeguati presenti nella rete dei servizi territoriali.

#### *Partecipazione.*

Il Centro garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione di coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dall'Ente.

L'ospite e/o il parente potranno partecipare alla vita della struttura attraverso le modalità contemplate nella presente Carta dei Servizi.

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

---

Il Centro acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite, parente, legale rappresentate circa la qualità dei servizi resi attraverso questionari che periodicamente verrà chiesto di compilare.

### *Efficacia ed Efficienza.*

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia con la migliore allocazione possibile delle risorse, perseguendo l'equilibrio di gestione. I centri adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### Centro Diurno Alzheimer

Il Centro Diurno Alzheimer di Villafranca è sito in via Monsignor Razzoli, 56

La gestione dei centri è affidata in appalto alla Cooperativa G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus.

#### DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a persone con diagnosi di Alzheimer o di altra forma di demenza in grado di trarre un profitto da un intervento riabilitativo intensivo e limitato nel tempo. I centri sono in grado di accogliere fino a 10 utenti ciascuno, il cui inserimento avverrà in base ad un percorso individualizzato stabilito dall'UVM che seguirà gli utenti per tutto il periodo di permanenza presso il centro.

#### FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO

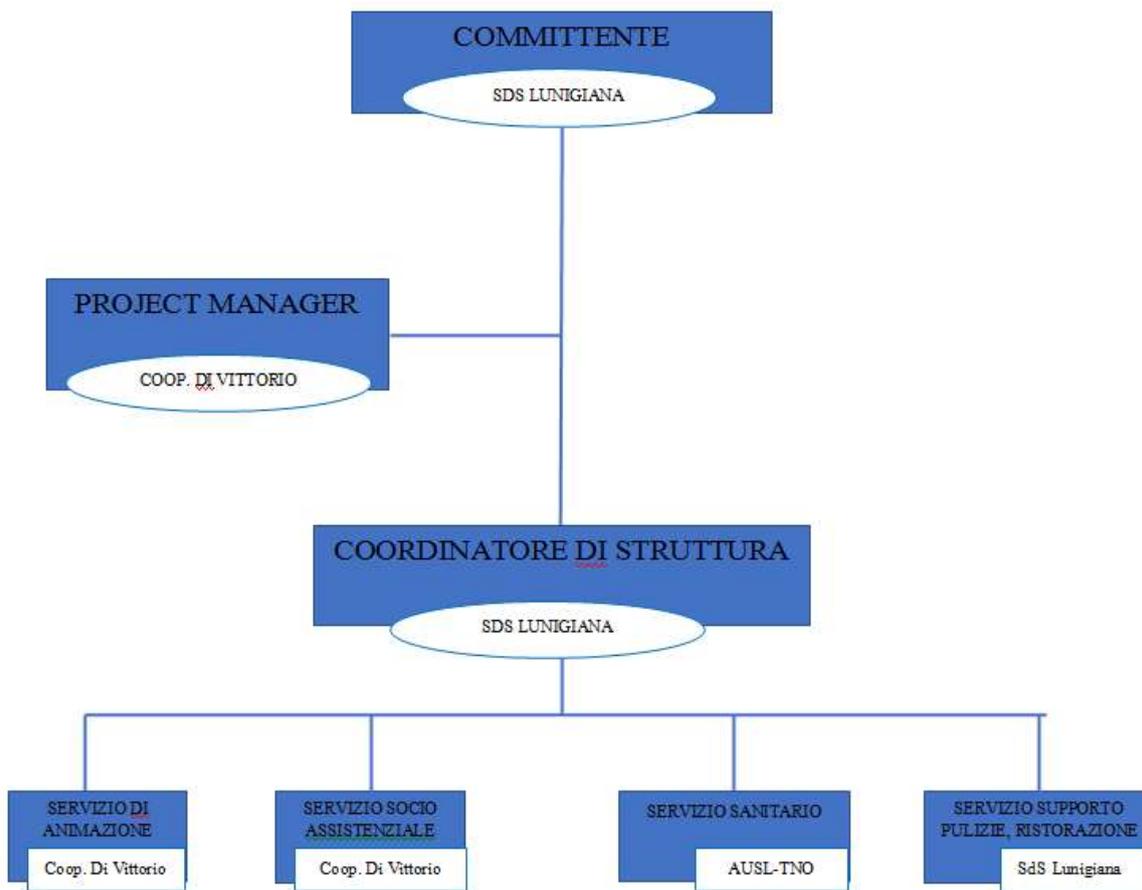
Il Centro diurno Alzheimer nasce con l'intenzione di osservare, studiare, analizzare, riflettere ri-definire di volta in volta obiettivi, interventi, percorsi, seguendo la logica del miglioramento continuo, al fine di individuare approcci sempre più efficaci alla gestione della persona affetta da demenza e offrire un valido supporto alla sua famiglia. In questa prospettiva il Centro ha tra i suoi obiettivi quelli di:

- Favorire la permanenza della persona malata nel contesto sociale e familiare di appartenenza
- Offrire assistenza globale e calibrata su piani di intervento personalizzati (PAI);
- Controllare/contenere i disturbi del comportamento associati alla demenza, mettendo a punto strategie assistenziali e di prevenzione finalizzate a rallentare il progredire della patologia;
- Supportare le famiglie nell'assistenza continua all'anziano, prevenire situazioni estreme di stress psicofisico, offrire ascolto e sostegno qualificati nell'affrontare la malattia anche da un punto di vista psico-relazionali;
- Promuovere nei familiari processi cognitivi, comportamentali ed emotivi che facilitino la gestione appropriata del malato al domicilio al fine di implementare le capacità dei

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

- caregivers di attivare fattori protettivi di mediazione (gestibilità del paziente in altri contesti);
- Sviluppare collegamenti strutturati con gli altri servizi della rete ed attivare sinergie per sviluppare attività di aggiornamento, formazione e sensibilizzazione alle tematiche connesse alle demenze.;
  - Contenere costi assistenziali a lungo termine evitando o posticipando il ricorso all'istituzionalizzazione.

### ASSETTO ORGANIZZATIVO E ORGANIGRAMMA



## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto dall'equipe del Centro la quale provvederà a curare un attento colloquio con i familiari per raccogliere le informazioni necessarie per un primo intervento assistenziale.

Al Centro Diurno saranno garantiti i seguenti Servizi e attività: - Assistenza tutelare diurna; - Nursing orientato al mantenimento e alla stimolazione delle capacità residue; - Servizio di ristorazione: colazione, pranzo e merenda; - Attività di terapia occupazionale, di stimolazione cognitiva, memory training; - Riattivazione motoria di gruppo, musicoterapia; - Controllo nella gestione e somministrazione dei farmaci; - Attività di valutazione psicologica e cognitiva; - Attività di controllo periodico e gestione dei problemi cognitivi, comportamentali, funzionali e delle patologie intercorrenti; -Attività di sostegno, informazione e formazione ai familiari;

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### GIORNATA TIPO

In attesa...

ORARIO	ATTIVITÀ PREVISTE
8.00 - 9.00 :	accoglienza
9.10 – 10.00	riunione fra operatori ed ospiti per l'organizzazione condivisa della giornata
10.00 – 10.30	lettura del giornale
10.30 –11.30	attività laboratoriale
11.30 – 12.00	preparazione per il pranzo (cura dell'ambiente e della persona)
12.00 – 13.00	pranzo
13.00 – 13.30	riassetto sala da pranzo
13.30 – 15.00	riposo pomeridiano
15.00- 17.30	ripresa delle attività individuali e collettive ricreative, laboratoriali, eventuali uscite dal Centro
17.30 18.00	preparazione per il rientro a casa Sono previsti due break nella mattinata e nel pomeriggio e secondo il bisogno dell'ospite.

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### PROCEDURA PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

#### MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il percorso assistenziale per l'accesso al Servizio prevede le seguenti fasi:

- 1 La famiglia prende contatto con i Punti Insieme della SdS Lunigiana
- 2 Nel caso l'inserimento in Centro Diurno possa costituire un valido supporto per la famiglia (si specifica che l'utente deve essere in possesso della diagnosi di demenza), l'assistente sociale avvierà la procedura per attivare l'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) la quale ha il compito di: a. valutare la presenza dei criteri di eleggibilità, condividere con la famiglia il Piano Assistenziale Personalizzato (PAP)
- 3 I Servizi Sociali comunicano all'Ente Gestore il nominativo del nuovo inserimento e presentano il caso

#### TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

Per quanto riguarda la compartecipazione dell'utente al costo del servizio, si rimanda al regolamento del Servizio Sociale (Allegato "Parametri economici di riferimento per l'accesso alle prestazioni").

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### STRUMENTI E FORME DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La soddisfazione percepita dai familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dalla Cooperativa, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto la Cooperativa procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti e, per coloro che non siano in grado di compilarlo, ai rispettivi parenti, di un questionario di gradimento che potrà essere lasciato nell'apposita urna ubicata nella residenza, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione della Cooperativa Di Vittorio, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive e di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici i cui risultati sono successivamente divulgati presso familiari, committenza ed il personale della struttura.

#### I RECLAMI E SUGGERIMENTI

I familiari possono inviare reclami e/o suggerimenti alla Società della Salute o direttamente alla Cooperativa Di Vittorio in qualsiasi momento.

#### STANDARD DI QUALITÀ

I Centri:

- Adottano indicatori di qualità e quantità per misurare la propria performance in termini di qualità dei servizi resi e risposta ai bisogni di cura e tutela degli ospiti.
- Svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi e standard individuati.
- Prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### CARTA DEI DIRITTI E DOVERI

#### DIRITTI DELL'UTENTE

Al momento dell'inserimento, all'utente (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa la giornata al centro, accompagnate da una copia della presente Carta.

- Tutti gli utenti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante.
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- La struttura garantisce a tutti gli utenti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

#### DOVERI DELL'UTENTE

È indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi del centro.
- È assolutamente vietato fumare in ogni ambiente della struttura: si può accedere all'esterno, nel cortile dove si sono approntate apposite zone attrezzate.
- I familiari non possono far erogare servizi agli ospiti da parte di personale esterno

## Carta dei Servizi Centro Diurno Alzheimer di Villafranca in Lunigiana

### INFORMAZIONI UTILI

#### GESTIONE E CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI

Il centro non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti durante la permanenza.

#### GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Tutta la documentazione sugli utenti è archiviata nel rispetto della legge sulla tutela dei dati personali.

#### RISPETTO DELLE NORMATIVE SPECIFICHE

La struttura è gestita in conformità e nel rispetto:

- Delle normative di settore nazionali e regionali sui servizi socio-assistenziali destinati agli anziani;
- Delle prescrizioni delle normative sulla sicurezza e prevenzione D. Lgs. 81/08;
- Della normativa relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare D. Lgs 193/07;
- Della norma ISO EN UNI 9001/2008 ed alla linea guida UNI 10881 "Assistenza residenziale agli anziani";
- Del DPGR 11 agosto 2020, n. 86/R, Regolamento di attuazione della Legge Regionale n.82 del 2009 e s.m.i. e della DGR n. 644/2021;
- Della norma ISO EN UNI 14001/2015;
- Della norma ISO 45001:2018;
- Della norma SA SAI 8000: 2014;
- Del Regolamento Europeo in materia di trattamento del dato 679/2016.

#### CONTATTI

Centro Diurno Villafranca

Via Mons. Razzoli, 56 – 54028 Villafranca L. (MS) Tel. 0187/495217